SOLID ENGLISH

TUYỂN DỤNG

TBP HÀNH CHÍNH – CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

GIỚI THIỆU CHUNG

Solid English – Tổ chức giáo dục tiếng Anh uy tín, một trong những trung tâm thành lập lâu đời nhất tại khu vực Times City – Minh Khai, Hà Nội, với hơn 8 năm hoạt động và 3 cơ sở nội khu, hiện đang đồng hành cùng đông đảo các học sinh lứa tuổi Tiểu học- THCS- THPT mỗi năm.

Chúng tôi đang tìm kiếm Trưởng bộ phận Hành chính – CSKH – một người chỉn chu, trách nhiệm, có tâm với giáo dục và đam mê làm việc hệ thống, sẵn sàng đồng hành cùng đội ngũ Solid trong việc tạo dựng một môi trường học tập chuyên nghiệp – tử tế – hiệu quả.

I. MÔ TẢ CÔNG VIỆC

A. Chăm sóc khách hàng (CSKH)

👉 ***Kết nối – Đồng hành – Gia tăng trải nghiệm***

- Lập kế hoạch và triển khai các hoạt động chăm sóc học sinh – phụ huynh xuyên suốt khoá học.
- Quản lý đội ngũ CSKH: đảm bảo giao tiếp đúng chuẩn, đúng quy trình, phản hồi nhanh chóng và hiệu quả.
- Cập nhật – phổ biến thông tin, chính sách học tập, ưu đãi… đến phụ huynh đúng thời điểm – đúng cách.
- Tổng hợp và phân tích phản hồi phụ huynh để đề xuất cải tiến dịch vụ, nâng cao trải nghiệm học tập.
- Trực tiếp xử lý các tình huống phát sinh, khiếu nại, hỗ trợ phụ huynh bằng sự đồng hành khéo léo.
- Đề xuất các hoạt động gia tăng giá trị và cảm xúc tích cực cho học sinh.

SOLID ENGLISH

B. Hành chính – Vận hành cơ sở

👉 ***Gọn gàng – Kỷ luật – Chuyên nghiệp***

- Quản lý tác phong, đồng phục chuẩn hình ảnh chuyên nghiệp của nhân sự tại các cơ sở.
- Giám sát vệ sinh, bảng biển, lớp học, CSVC, thiết bị… đảm bảo không gian học tập thân thiện, chỉn chu.
- Phối hợp bộ phận đào tạo, học vụ để đảm bảo tiến độ các khoá học diễn ra đúng timeline và đủ điều kiện vận hành.
- Thiết lập, cập nhật các quy trình hành chính – CSKH: quản lý hồ sơ học sinh, điều phối lớp, báo cáo,...
- Phối hợp cùng bộ phận hành chính để theo dõi – đề xuất – giám sát việc bảo trì, sửa chữa, nâng cấp CSVC tại cơ sở.

C. Quản lý đội nhóm & văn hóa làm việc

👉 ***Đồng hành – Dẫn dắt – Lan toả tinh thần trách nhiệm***

- Đào tạo và hướng dẫn đội ngũ CSKH & hành chính về quy trình, kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống, quản lý cảm xúc.
- Theo dõi công việc – tổng hợp báo cáo – đánh giá KPI đội nhóm theo tuần/tháng/quý.
- Tổ chức họp nội bộ, lan toả tinh thần chủ động, minh bạch, cầu thị và trách nhiệm.
- Đồng hành cùng BGD xây dựng văn hóa làm việc tích cực – chất lượng – có mục tiêu trong bộ phận mình quản lý.

II. YÊU CẦU ỨNG VIÊN

📌 Đối tượng phù hợp:

- **Giới tính:** Nữ (ưu tiên sinh từ **1987–1996**)
- Có laptop làm việc
- Có tối thiểu **01 năm kinh nghiệm** tại vị trí tương đương (Trưởng nhóm CSKH, Hành chính, Quản lý vận hành trung tâm…)

SOLID ENGLISH

- Ưu tiên ứng viên đã làm việc trong **môi trường giáo dục hoặc dịch vụ khách hàng chất lượng cao**
- **Làm được 1 số ca tối và cuối tuần**

🌱 Tố chất cốt lõi:

- **Yêu giáo dục**, đam mê các công việc mang lại giá trị thật cho học sinh và phụ huynh
- **Tỉ mỉ – có trách nhiệm – kiên định – gắn bó lâu dài**
- **Chính trực – thẳng thắn – không thị phi – không kết bè kéo cánh**
- **Chủ động – cầu tiến – thích xây hệ thống** và tối ưu vận hành
- Có tư duy tổ chức – **ưa gọn gàng, sạch sẽ, rõ ràng**
- Không ngại việc – không ngại người – luôn sẵn sàng bước ra khỏi vùng an toàn, chịu được áp lực.

🛠️ Kỹ năng cần có:

- Quản lý công việc cá nhân & đội nhóm (bao gồm **quản lý thời gian, tiến độ, deadline**)
- **Lập kế hoạch & bám đuổi mục tiêu**
- Đào tạo – huấn luyện nhân sự mới
- Giao tiếp – lắng nghe – **phản hồi hiệu quả & mang tính xây dựng**
- **Thuyết trình, thương lượng, xử lý khiếu nại linh hoạt**
- Làm việc nhóm – thích ứng nhanh với sự thay đổi

💡 Thái độ làm việc kỳ vọng:

- **Trung thực – công bằng – chính trực**
- Không **drama**, không "phe nhóm", **nói rõ – làm thật – chịu trách nhiệm**
- Luôn **hiểu đúng – làm đúng – truyền đạt đúng** các nhiệm vụ từ BGĐ hoặc đến nhân sự cấp dưới
- Sẵn sàng **hỗ trợ tích cực BGĐ** trong việc duy trì văn hoá doanh nghiệp theo **tầm nhìn – sứ mệnh đã đề ra**
- Cam kết đảm bảo cả **chỉ tiêu cá nhân và kết quả đội nhóm**

- **Tuân thủ nghiêm túc quy định, quy trình và văn hóa nội bộ**

III. SỰ ĐỒNG HÀNH TỪ BGĐ

Tại Solid, BGĐ trực tiếp đào tạo, hướng dẫn, kèm cặp trong thời gian đầu để bạn làm tốt vai trò của mình.

→ Solid không đòi hỏi bạn hoàn hảo, chỉ cần bạn đủ trách nhiệm và đủ cam kết, sẵn sàng đón nhận mọi thử thách, chúng ta sẽ cùng nhau học tập và phát triển.

IV. 🎁 QUYỀN LỢI

Khi trở thành một phần của Solid English, bạn sẽ nhận được không chỉ là **một công việc**, mà là **một hành trình phát triển lâu dài với đầy đủ quyền lợi xứng đáng**:

🌱 MÔI TRƯỜNG – CƠ HỘI PHÁT TRIỂN

- Môi trường **giáo dục tử tế – kỷ luật – minh bạch**, nơi đề cao sự học hỏi, trách nhiệm và giá trị thật.
- **Lộ trình và cơ hội thăng tiến rõ ràng (chia sẻ chi tiết tại buổi phỏng vấn)**
- **Được ghi nhận và phát triển năng lực lãnh đạo** qua các dự án thực chiến.

💵 THU NHẬP – CHÍNH SÁCH

- **Tổng thu nhập:** 17.000.000 – 22.000.000 VNĐ/tháng
- **Phụ cấp ăn ca hàng tháng**
- **Tăng lương định kỳ** theo năng lực & kết quả công việc (KPI)
- **Thưởng tháng 13, thưởng Lễ – Tết**, theo quy định và hiệu suất thực tế
- **Chế độ BHXH, BHYT, BHTN đầy đủ**

🎁 PHÚC LỢI – GẮN KẾT

- **Nghỉ sinh nhật hưởng lương** + quà tặng từ công ty
- **Nghỉ kỷ niệm ngày cưới hưởng lương**

SOLID ENGLISH

- **Chế độ khuyến học dành cho con CBNV:**
  → Học bổng cho con theo học tại Solid English
  → **Phụ cấp học phí hàng tháng** dành cho con em nhân viên
- **Du lịch – nghỉ mát hằng năm**, team building và các hoạt động nội bộ gắn kết

🗺️ ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC

Ứng viên sẽ làm việc luân phiên hoặc cố định tại 1 trong 3 cơ sở thuộc hệ thống Solid English – nằm trong khu đô thị Times City – Minh Khai – Hai Bà Trưng – Hà Nội:

🕑 THỜI GIAN LÀM VIỆC

- **Ca sáng: 08h30 – 12h00 & 14h00 – 18h00 (*nghỉ trưa 2 tiếng*)**
- **Ca chiều: 14h00 – 21h30 (*2 ca chiều/tuần*)**
- **Lịch làm việc linh hoạt theo tháng, được đăng ký trước và phân công theo tình hình vận hành.**

📌 **Nghỉ 1 ngày cuối tuần/tuần, trong đó đảm bảo tối thiểu 02 Chủ Nhật/tháng.**

V- THÔNG TIN ỨNG TUYỂN

- Địa điểm làm việc: Khu đô thị Times city, Minh Khai, Hai Bà Trưng, Hà Nội
- Ứng viên gửi CV qua email: *hr.solidcenter@gmail.com* với tiêu đề: **[HỌ TÊN] - [Vị trí ứng tuyển]**
- Hoặc ứng viên có thể gọi theo số: 0962018500 (Ms. Nguyệt- BP HCNS) để được hỗ trợ các thông tin.